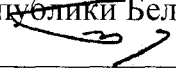


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
Учебно-методическое объединение по гуманитарному образованию

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель Министра образования
Республики Беларусь

 В.А. Богуш
(подпись) (И.О.Фамилия)

20.05.2015
(дата утверждения)

Регистрационный № ТД- Е.596/тип.

ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННАЯ КОММУНИКАЦИЯ

**Типовая учебная программа по учебной дисциплине
для специальности**

1-23 01 07 Информация и коммуникация

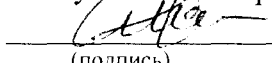
СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра информации
Республики Беларусь

 С. А. Хильман
(подпись)
19.05.2015
(дата)

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления высшего
образования Министерства образования
Республики Беларусь

 С. И. Романюк
(подпись)
20.05.2015
(дата)


СОГЛАСОВАНО

Председатель Учебно-методического
объединения по гуманитарному
образованию

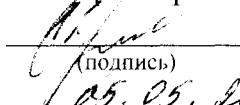
 И. В. Титович
(подпись)
21.05.2015
(дата)

СОГЛАСОВАНО

Проректор по научно-методической
работе государственного учреждения
«Республиканский институт
образования и повышения квалификации»

 И. В. Титович
(подпись)
20.05.2015
(дата)

Эксперт-нормоконтролер

 Ю.М. Лавренко
(подпись) (И.О.Фамилия)
10.05.2015
(дата)

Минск 2015

СОСТАВИТЕЛЬ:

И. В. Сидорская, заведующая кафедрой технологий коммуникации Института журналистики Белорусского государственного университета, кандидат философских наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Кафедра государственного управления социальной сферой и белорусоведения Института государственной службы Академии управления при Президенте Республики Беларусь;

С. В. Сивуха, доцент кафедры социальной психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени М. Танка», кандидат психологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ В КАЧЕСТВЕ ТИПОВОЙ:

Кафедрой технологий коммуникации Института журналистики Белорусского государственного университета
(протокол № 7 от 09.01.2014 г.);

Научно-методическим советом Белорусского государственного университета
(протокол № 3 от 29.01.2014 г.);

Научно-методическим советом по журналистике Учебно-методического объединения по гуманитарному образованию
(протокол № 5 от 22.05.2014 г.).

Ответственный за редакцию: **И. В. Сидорская**

Ответственный за выпуск: **И. В. Сидорская**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Типовая учебная программа по учебной дисциплине «Внутриорганизационная коммуникация» разработана для учреждений высшего образования Республики Беларусь в соответствии с требованиями образовательного стандарта и типового учебного плана по специальности 1-23 01 07 «Информация и коммуникация» с учетом принципа преемственности¹.

Цель учебной дисциплины – комплексное освоение студентами основных теоретических представлений о системе коммуникации в различных типах организаций и методике ее оптимизации для достижения организационных целей.

Задачи учебной дисциплины:

1. ознакомить студентов с природой, спецификой и многообразием коммуникационных процессов в организациях, основными принципами современной коммуникации с сотрудниками;
2. обеспечить студентов знаниями о взаимовлиянии структуры организации и ее коммуникационных потоков, о взаимодействии формальной и неформальной коммуникации в организации;
3. составить представление о коммуникации в период инициирования и внедрения нововведений;
4. сформировать у студентов базовые навыки для разработки комплексного исследования системы коммуникации в организации для ее оптимизации;
5. развить способности студентов к плодотворному профессиональному и деловому общению в различных типах современных организаций.

Место учебной дисциплины в системе подготовки специалиста по информации и коммуникации, связи с другими учебными дисциплинами.

Учебная дисциплина «Внутриорганизационная коммуникация» является одной из базовых в рамках подготовки специалистов по информации и коммуникации в связи с ведущей ролью различных организаций в жизни современного общества и ключевым значением коммуникации для их успешного функционирования. Учебная дисциплина «Внутриорганизационная коммуникация» основывается на учебных дисциплинах «Основы информационно-коммуникационной деятельности», «Деловая коммуникация», изучается параллельно с учебными дисциплинами «Маркетинг и менеджмент коммуникационной деятельности», «Маркетинговые коммуникации» и служит базой для восприятия и усвоения учебных дисциплин «Теория и практика связей с общественностью», «Теория и практика рекламы», «Теория коммуникации», а также дисциплин специализаций и курсов по выбору.

Требования к освоению учебной дисциплины в соответствии с образовательным стандартом.

¹Теория и методика коммуникационной деятельности: типовая учеб. программа для высших учебных заведений по направлению специальности 1-23 01 07-01 «Информация и коммуникация (технологии коммуникации)»; ТД-Е.390/тип. / И. В. Сидорская, А. И. Соловьев, Е. В. Касперович. – Минск: Мин-во образования Республики Беларусь, 2010. – 32 с.

В результате изучения учебной дисциплины студент должен *знать*:

- роль коммуникации в процессе успешного функционирования организации;
- изменение представлений о значении коммуникации в организации с развитием менеджмента;
- основные подсистемы, каналы, формы, инструменты внутриорганизационной коммуникации и их специфику;
- основные теории коммуникационного климата внутри организации;
- особенности процесса коммуникации при инициировании и внедрении организационных нововведений.

уметь:

- анализировать различные типы организаций и эффективно прогнозировать коммуникационные проблемы в них;
- осуществлять комплексный анализ системы коммуникации в организации, вырабатывать рекомендации по ее оптимизации;
- разрабатывать и реализовывать коммуникативную стратегию организации; планировать и осуществлять информационные кампании и мероприятия;
- применять различные средства и инструменты для оптимизации внутриорганизационного климата.

владеть:

- принципами и технологиями активизации внутриорганизационной коммуникации в различных типах организаций;
- тактическими и стратегическими приемами преодоления коммуникационных барьеров во внутриорганизационном взаимодействии;
- современными информационно-коммуникационными технологиями оптимизации внутриорганизационного взаимодействия.

Коды формируемых компетенций: АК-3, 5, 7, 8; СЛК-2, 3, 6; ПК-2, 3, 5, 6, 9, 11-14, 16, 19, 21-25, 27, 30:

Требования к академическим компетенциям специалиста

Специалист должен:

АК-3. Владеть исследовательскими навыками.

АК-5. Быть способным вырабатывать новые идеи (обладать креативностью).

АК-7. Уметь эффективно использовать технические устройства, связанные с управлением информацией.

АК-8. Иметь развитые лингвистические навыки (устная и письменная коммуникация).

Требования к социально-личностным компетенциям специалиста

Специалист должен:

СЛК-2. Быть способным к социальному взаимодействию.

СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.

СЛК-6. Уметь работать в команде.

Требования к профессиональным компетенциям специалиста

Специалист должен быть способен:

Информационно-аналитическая деятельность

ПК-2. Осуществлять мониторинг, разработку, реализацию и оптимизацию каналов, инструментов и средств коммуникации в организациях.

ПК-3. Готовить доклады, материалы к презентациям.

ПК-5. Готовить информационно-аналитические заключения, владеть методиками прогнозирования социально-коммуникативных процессов.

Научно-исследовательская деятельность

ПК-6. Осуществлять сбор и систематизацию научно-практической информации по теме исследования в области информации и коммуникации;

ПК-9. Представлять результаты исследований в виде статей, отчетов, презентаций, докладов.

Организационно-управленческая деятельность

ПК-11. Разбираться во внутренней документации организации и законодательстве в сфере деятельности организации, составлять оперативную и отчетную документацию по установленным формам.

ПК-12. Организовывать работу малых коллективов исполнителей для достижения поставленных целей, мотивировать выполнение возложенных на членов трудового коллектива обязанностей, стимулировать трудовую и производственную дисциплину.

ПК-13. Взаимодействовать со специалистами, менеджерами и сотрудниками организации для получения специализированной информации о деятельности организации, ее продуктах и услугах с целью ее интерпретации для успешного восприятия целевыми аудиториями.

ПК-14. Взаимодействовать со специалистами смежных профилей, разрабатывать и согласовывать представляемые материалы.

Коммуникационная деятельность

ПК-16. Планировать, разрабатывать и реализовывать коммуникационную политику организации.

ПК-19. Осуществлять гармоничную и эффективную коммуникацию организации (персоны) с их целевыми аудиториями.

Экспертно-консультационная деятельность

ПК-21. Составлять и оформлять материалы для экспертных заключений и отчетов, готовить аналитические справки, обзоры и прогнозы.

ПК-22. Оценивать результаты коммуникационных кампаний и мероприятий.

ПК-23. Выявлять закономерности, прогнозировать тенденции в развитии коммуникационной деятельности организации.

ПК-24. Оказывать экспертно-консультационные услуги руководителям в составе структурного подразделения организации и на принципах аутсорсинга.

ПК-25. Проводить мониторинг, диагностику и вырабатывать рекомендации по оптимизации коммуникационной политики организации.

Инновационно-технологическая деятельность

ПК-27. Использовать современные информационные и коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, в том числе для оптимизации внутриорганизационного взаимодействия.

ПК-30. Осуществлять информационно-коммуникационную поддержку инновационных мероприятий в организациях, содействовать повышению инновационного потенциала организаций.

Методическая организация дисциплины.

На изучение учебной дисциплины «Внутриорганизационная коммуникация» отводится всего 96 учебных часов, из них 52 – аудиторных. Примерное распределение аудиторного времени по видам занятий: 16 часов – лекции, 36 часов – практические занятия. Рекомендуемая форма итогового контроля – экзамен.

Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов является основным способом охвата учебного материала по учебной дисциплине «Внутриорганизационная коммуникация» в свободное от обязательных учебных занятий время. Цель самостоятельной работы студентов – содействие усвоению в полном объеме содержания учебной дисциплины через систематизацию, планирование и контроль собственной деятельности. С учетом содержания, цели и задач учебной дисциплины «Внутриорганизационная коммуникация» целесообразно осуществлять такие виды самостоятельной работы, как самостоятельная работа, которая обеспечивает подготовку к аудиторным занятиям, и самостоятельная работа при подготовке к экзамену по учебной дисциплине.

Самостоятельная внеаудиторная работа призвана активизировать освоение учащимися материала, сформировать навыки работы с источниками, базами данных, справочниками, печатными и мультимедийными учебниками, предполагает выполнение самостоятельных и творческих заданий.

В качестве заданий на самостоятельную работу может применяться подготовка реферата по углубленному изучению одной из тем учебной дисциплины или разработка проекта по исследованию и оптимизации внутриорганизационной коммуникации в реальной организации.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ те- мы	Наименование темы	Количество аудиторных часов	
		лекции	практ. занятия
1	Природа и специфика коммуникации в организациях	4	4
2	Развитие представлений о коммуникации в рамках эволюции организационной теории	2	2
3	Информация в организационной коммуникации	2	6
4	Взаимовлияние организационной структуры и поведения членов организации в процессе коммуникации	2	6
5	Коммуникационный климат внутри организации	2	4
6	Коммуникационные сети в организации	2	4
7	Нововведения в организации как коммуникационный процесс	2	4
8	Оптимизация внутриорганизационной коммуникации. Стратегии преодоления коммуникационных барьеров в организации		6
	Всего:	16	36

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Природа и специфика коммуникации в организациях

Предмет и задачи дисциплины «Внутриорганизационная коммуникация». Коммуникация как способ жизнедеятельности и функция управления организацией. Социальный конструкционизм о роли коммуникации в жизни человека и общества. Основные направления деятельности специалиста по внутриорганизационной коммуникации.

Общая теория организаций. Организации как социальные технологии, координирующие людей, капитал и ресурсы. Понятие организации как устойчивой системы совместно работающих индивидов на основе иерархии рангов и разделения труда для достижения общих целей. Историческая и культурная обусловленность классических определений организаций (Ч. Барнард, М. Вебер и др.). Современные теории коммуникативной природы организаций (Ч. Реддинг, С. Дитц, К. Уэйк и др.).

Структура организаций. Внутренняя среда организации, внешняя среда организации. Проблема границ организации; среда прямого воздействия; среда косвенного воздействия; схема внешней среды организации. Параметры организационной структуры: стандартизация, формализация, централизация. Идеальные типы организационных структур. Бюрократия и ее анализ (М. Вебер): разделение труда, иерархия, формальные правила, обезличенность.

Типологии организаций: по типу организационной структуры

(механистические, органические); по взаимодействию с человеком (корпоративные, индивидуалистические), по степени интеграции и контроля (основанные на монопольной власти, бюрократические, проектные, основанные на индивидуальной деятельности); по типу корпоративной культуры (реагирующие, отзывчивые, активные, высокоэффективные); по отношению к прибыли (коммерческие, некоммерческие); по размеру (крупные, средние, малые). Традиционное и современное представление о бюрократии и бюрократической организации. Современная организация, ее специфика. Разновидности современной организации: эдхократическая, многомерная, партисипативная, предпринимательская, сетевая, виртуальная. Особенности коммуникации в современной организации.

Метафоры как средство познания организаций. Метафора как метод получения новых знаний: сущность, функции, значение. Основные метафоры организации: «механизм», «организм», «мозг», «культура», «политическая среда», «тюрьма для душевнобольных», «поток и трансформация», «инструмент доминирования (власти)».

Цель и иерархия как сущностные свойства организации. Градация целей по содержанию: цели-задания, цели-ориентации, цели системы. Возможные способы согласования целей; проблема социализации целей-заданий. Градация целей с точки зрения временной перспективы. Ситуация противоречия между базисными и стратегическими целями как потенциальный источник организационного кризиса. Иерархия в организационном строении как система трех видов отношений: инструментального (централизация), человеческого (субординация) и административно-правового (власть).

Тема 2. Развитие представлений о коммуникации в рамках эволюции организационной теории

Теория «научного управления» Ф. Тейлора. Изучение Тейлором процесса труда; тейлоризм как метод организации производства, отрицающий значение неэкономических стимулов и влияние неформальных трудовых отношений. Коммуникация как информирование рабочего о производственном задании и контроль за его выполнением. Изучение А. Файолем препятствий на пути коммуникационных потоков, создаваемых организационной структурой. «Мостик Файоля» как специальный коммуникационный канал.

Предпосылки становления школы «человеческих отношений». Первый этап хотторнских экспериментов. «Хотторнский эффект» в управлении. Сущность хотторнских экспериментов. Теория «человеческих отношений»: взаимоотношения работников как определяющий фактор производственной деятельности. Концепция «социального человека». Понятия «удовлетворенность работой» и «моральное воздействие». Коммуникации в организации как наиболее существенная ее характеристика. Требования Ч. Барнарда к коммуникационным каналам организации.

Организация в теории «социальных систем». Общая теория систем как теоретическая база школы «социальных систем». Открытые и закрытые

системы. Достижение системой состояния устойчивого равновесия. Значение внешней среды для достижения организационных целей. Роль коммуникации в организации по внесению согласованности, обеспечению слаженного функционирования всех частей организации. Переработка информации как основная функция любой организации. Определение границ организации по критерию коммуникационных потоков. Причины изучения организаций как закрытых систем. Внешняя среда организации. Неопределенность внешней среды организации как число альтернативных способов проявления некоторых событий с учетом относительной вероятности реализации каждой альтернативы. Оценка уровня неопределенности внешней среды организации, образованного за счет различных сочетаний ее сложности и изменчивости. Рекомендации по связи уровня неопределенности внешней среды со структурой организации. «Космополиты» как работники организации, придающие системе открытость.

Современные теории коммуникативной природы организаций. 10 постулатов У. Реддинга.

Тема 3. Информация в организационной коммуникации

Полисемантичесность понятия информации. Социальная информация. Критерии классификации видов социальной информации: сфера циркуляции; степень организованности; необходимость и степень переработки; цель, для достижения которой информация применяется, сфера ее применения; направление движения; границы циркуляции информации.

Движение информации в организациях: горизонтальное направление; восходящее направление; нисходящее направление. Эффективность коммуникационных каналов организации. Информационная дисфункция как любое отклонение от заданных параметров скорости и адекватности прохождения информации по коммуникационным каналам организации. Проявления информационной дисфункции. Причины возникновения информационной дисфункции: каналные и информационные. Склонность вертикального канала, передающего информацию снизу вверх, исказить ее в определенном направлении. Способы преодоления информационной дисфункции.

Тема 4. Взаимовлияние организационной структуры и поведения членов организации в процессе коммуникации

Специфика формальной и неформальной коммуникации в организации, их взаимосвязь. Роли членов организации в неформальной коммуникации: «сторож», «лидер мнений», «космополит», «связной», «мостик».

Формальные средства внутриорганизационной коммуникации. Собрания и совещания. Внутренняя (корпоративная) газета как некоммерческое периодическое издание, которое выпускается организацией для поддержания контакта со своими сотрудниками. Иные средства внутриорганизационной

коммуникации: фирменный журнал организации; управленческие публикации, ежегодный отчет для занятых, справочник сотрудника.

Неформальная коммуникация в организации. Слухи, сплетни, светские беседы. *Слухи* как сообщение и как разновидность коммуникации. Характерные особенности слухов. Проблема идентификации источника слухов. Борьба со слухами через прямые официальные заявления.

Управление коммуникационной средой организации. Кастомизация знаний и информации в современной организации. Сторителлинг как способ обмена неявными знаниями внутри организации.

Влияние коммуникационного поведения на организационную структуру: «плантационная система» размещения работников, ее преимущества.

Тема 5. Коммуникационный климат внутри организации

Понятие организационного климата. Основные теории организационного климата: теории X, Y, Z; японский и американский подходы к организации менеджмента.

Понятие коммуникационного климата организации. Элементы, характеризующие коммуникационный климат: качественная специфика коммуникации между руководителями и подчиненными. Структура и интенсивность коммуникаций как характеристика организационного климата. Способы улучшения организационного климата. Организация коммуникации в японской компании в соответствии с основным принципом управления «Фирма – единая семья». Организационная коммуникация: гендерный аспект.

Факторы роста значимости внутриорганизационной коммуникации. Принципы современной коммуникации с занятыми.

Тема 6. Коммуникационные сети в организации

Понятие коммуникационной сети организации. Классификация коммуникационных сетей: сеть полной системы; сеть группы, личностная сеть. Радиальные и взаимосвязанные личностные сети. Механизмы возникновения сетей. Закон «силы слабых связей» (М. Грановеттер). Роль сетей в поиске работы, мобилизации ресурсов, диффузии знаний и практик. «Сетевизация» бизнеса. Межорганизационные сети. Соперничество между иерархиями и сетями.

Экспериментальное изучение сетей малых групп: влияние структуры группы на эффективность коммуникационного поведения, влияние положения индивида в структуре группы на его поведение и удовлетворенность работой. Структура коммуникационных взаимодействий: «круг», «штурвал», «цепь» и «сильно связанный граф». Взаимосвязь коммуникационных структур и исследуемых параметров. Выводы, полученные в результате экспериментов. Недостатки экспериментального изучения сетей малых групп.

Методы анализа коммуникационных сетей. Процедура сбора данных. Этапы анализа. Оценка адекватности формальной организационной структуры системе коммуникаций. Выявление «изолянтов». Выработка рекомендаций.

Понятие социального капитала организации (П. Бурдье, Дж. Колман). Индивидуальный и организационный доступ к ресурсам. Оценка сетевого социального капитала организаций.

Тема 7. Нововведения в организации как коммуникационный процесс

Нововведение в организации как идея, метод или объект, воспринимаемые в качестве новых соответствующим субъектом освоения. Восприимчивость к нововведению. Инновационный потенциал руководителей и сотрудников как факторы восприимчивости к нововведениям.

Специфика нововведения как процесса. Стадии процесса нововведения: инициирование, внедрение. Группы факторов, влияющие на характер и направленность инновационного процесса: 1) информированность о нововведениях; 2) внешняя подконтрольность; 3) резервные ресурсы; 4) организационная структура. Воздействие различных структурных характеристик организации на нововведение как процесс на различных его этапах.

Проблема информирования о предстоящем нововведении. Основные причины и формы сопротивления изменениям у сотрудников. Инновационные (деловые) игры как способ преодоления сопротивлению организационным изменениям у сотрудников Информационно-коммуникационные барьеры на пути реализации нововведений. Принципы и правила эффективной коммуникации в ситуации организационных изменений. Программа эффективной коммуникации в процессе реализации нововведений.

Тема 8. Оптимизация внутриорганизационной коммуникации. Стратегии преодоления коммуникационных барьеров в организации

Оптимизация внутриорганизационной коммуникации как приведение системы коммуникации в состояние, наиболее способствующее достижению общеорганизационных целей. Стратегия и тактика оптимизации внутриорганизационной коммуникации.

Коммуникационные барьеры: понятие и подходы к изучению. Типологии барьеров. Соотношение этапов обмена информацией и трудностей, возникающих в процессе коммуникации.

Структурные барьеры. Межличностные барьеры. Технические барьеры. Основные способы преодоления коммуникационных барьеров.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Гибсон, Дж. Организации: поведение, структура, процессы: Учебник для вузов / Дж. Л. Гибсон, Дж. Иванцевич, Дж. Х. Доннелли-мл. – М., 2000.
2. Горфинкель, В. Я. Коммуникации и корпоративное управление / В. Я. Горфинкель, В. С. Топорцов, В. А. Швандар. – М., 2005.
3. Кросс, Р. Невидимая сила социальных связей. Как на самом деле работают организации / Р. Кросс, Э. Паркер. – М., 2006.
4. Лафта, Дж. К. Теория организации: учеб. пособие / Дж. К. Лафта. – М., 2006.
5. Мюллер, А. П. Организационная коммуникация: структуры и практики / пер. с англ. // А. П. Мюллер, А. Кизер. – Харьков, 2005.
6. Сивуха, С. В. Организационная коммуникация : пособие для студ. фак. философии и социальных наук, обуч. по спец. 1-23 01 07 «Информация и коммуникация (по направлениям)» / С. В. Сивуха. – Минск, 2010.
7. Шик, З. Коммуникация и пиар в организации / З. Шик. – Харьков, 2012.

Дополнительная

8. Атватер, И. Я вас слушаю... Советы руководителю, как правильно слушать собеседника / И. Атватер. – М., 1988.
9. Баранчев, В. П. Управление знаниями: учеб. пособие / В. П. Баранчев. – М., 2005.
10. Бовин, А. А. Управление инновациями в организациях: учеб. пособие / А. А. Бовин. – М., 2006.
11. Бондаренко, В. Ф. Социально-психологические регуляторы организационной коммуникации / В. Ф. Бондаренко // Инновации в образовании. – 2012. – № 5. – С. 86-94.
12. Борисова, Е. А. Эффективные коммуникации в бизнесе / Е. А. Борисова. – СПб., 2005.
13. Бурдые, П. Формы капитала / П. Бурдые // Экономическая социология: электронный журнал. – 2002. – Том 3. – № 5. – С. 60-74. [Электронный ресурс]. Доступно на: URL: www.ecsoc.msses.ru (режим доступа — свободный).
14. Зельдович, Б. З. Организационное поведение: учеб. пособие / Б. З. Зельдович. – М., 2008.
15. Карпова, Ю. А. Введение в социологию инноватики: учеб. пособие / Ю. А. Карпова. – СПб., 2004.
16. Кверк, Б. Создавая связи. Внутрикорпоративные коммуникации и бизнес-стратегии / Б. Кверк. – М.: Вершина, 2006.
17. Коллинз, Дж. От хорошего к великому: Почему одни компании

совершают прорыв, а другие нет... / Дж. Коллинз; пер. с англ.; Стокгольмская школа экономики. – М., 2010.

18. *Комаров, Е. И.* Гендерный менеджмент: Учебник / Е. И. Комаров, В. Ф. Жукова. – М., 2012.

19. Корпоративный менеджмент постиндустриального общества / С. П. Крюков [и др.]; общ. ред. С. Д. Бодрунова. – СПб., 2005.

20. *Купчинова, Т. В.* Менеджмент инноваций: учеб.-метод. комплекс для студ. отделения информации и коммуникации фак. философии и социальных наук / Т. В. Купчинова. – Минск, 2009.

21. *Маркова, О. Ю.* Гендерные аспекты внутриорганизационных коммуникаций / О. Ю. Маркова // Актуальные проблемы теории коммуникации: сб. науч. трудов. – СПб., 2004. – С. 299-313.

22. *Матьяш, О. И.* Особенности коммуникативных взаимодействий в организационной среде России и США / О. И. Матьяш // Организационная коммуникация: материалы первой Международной конференции // Под общ. Ред. И.Н. Розиной. – Ростов-на-Дону, 2005. – С. 43-62.

23. *Минцберг, Г.* Структура в кулаке. Создание эффективной организации / Г. Минцберг. – СПб., 2001.

24. *Морган, Г.* Имиджи организации / Г. Морган. – М., 2006.

25. *Пригожин, А. И.* Качество целей / А. И. Пригожин // Общественные науки и современность. – 2010. – № 1. – С. 114-125.

26. *Регнет, Э.* Конфликты в организациях: формы, функции и способы преодоления : [пер. с нем.] / Э. Регнет. – Харьков, 2005.

27. *Роджерс, Э.* Коммуникации в организациях: пер. с англ. / Э. Роджерс, Р. Агарвала-Роджерс. – М., 1980.

28. *Сивуха, С.* Социальный капитал менеджера / С. Сивуха // Психологическая подготовка управленческих кадров / Под ред. В. М. Козубовского, Г. М. Кучинского. – Минск, 2006. – С. 71-88. [Электронный ресурс]. Доступно на: URL: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/11352> (режим доступа — свободный).

29. *Сивуха, С.* Личные сети минчан / С. Сивуха // Минчане в начале XXI века: социальный портрет / В. А. Бобков и др. – Минск, 2006. – С. 125-135. [Электронный ресурс]. Доступно на: URL: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/11351> (режим доступа — свободный).

30. *Сивуха, С.* Социальный капитал минчан // Минчане в начале XXI века: социальный портрет / В. А. Бобков и др. – Минск, 2006. – С. 107-124. [Электронный ресурс]. Доступно на: URL: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/11350> (режим доступа — свободный).

31. *Сидорская, И. В.* Коммуникация в организациях: учебн. пособие для студентов специальности Е 23 01 07-02 «Информация и коммуникация» / И. В. Сидорская. – Минск, 2002.

32. *Сидорская, И.* Слухи в организации: понятие и способы управления / И. Сидорская // Отдел кадров. – 2006. – № 7. – С. 134-136.

33. *Сидорская, И.* Неформальная коммуникация в организации / И.

Сидорская // Кадровая служба – 2008. – № 9. – С. 107-110.

34. *Тейлор, Ф.* Научная организация труда / Ф. Тейлор // Управление – это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тейлор, Г. Форд. – М., 1992. – С. 224-305.

35. *Титц, С.* Язык организаций. Интерпретация событий и создание значений / С.Титц, Л. Коэн, Дж. Массон. – Харьков, 2008.

36. Управление знаниями в корпорациях: учеб. пособие / под ред. Б. З. Мильнера. – М., 2006.

37. *Файоль, А.* Общее и промышленное управление / А. Файоль // Управление – это наука и искусство: А. Файоль, Г. Эмерсон, Ф. Тейлор, Г. Форд. – М., 1992. С. 9-84.

38. *Холл, Р. Х.* Организации: структуры, процессы, результаты / Р. Х. Холл. – СПб., 2001.

39. *Шермерорн, Дж.* Организационное поведение / Дж. Шермерорн, Дж. Хант, Р. Осборн. – СПб., 2006.

Критерии оценок результатов учебной деятельности

Оценка результатов учебной деятельности студентов осуществляется по 10-балльной системе. Текущий контроль знаний предполагает использование рейтинговой оценки знаний в течение семестра.

Для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов устанавливаются следующие виды контроля: контролируемые самостоятельные задания, удаленные самостоятельные задания, а также индивидуальные тематические задания по подготовке текстово-графических презентаций.

Контролируемые самостоятельные задания проводятся с целью проверки и оценки усвоения студентами учебного материала в процессе изучения темы и носят стимулирующий и корректирующий характер.

Контроль выполнения индивидуальных тематических заданий по подготовке текстово-графических презентаций проводится с целью проверки достижения студентов не по отдельным элементам, а в логической системе, соответствующей структуре конкретной темы.

Основные виды контроля осуществляются в устной, письменной, практической формах и в их сочетании.

Схема оценки знаний студентов

Выставление рейтинговых отметок за семестр осуществляется как среднее арифметическое отметок на основе результатов тематического контроля с учетом преобладающего балла после проведения текущей и промежуточной аттестации студентов.

Контрольно-оценочным критерием выставления отметки служат следующие пять уровней усвоения учебного материала:

I уровень (низкий) – распознавание и различение понятий (оценивается от 1 до 2 баллов);

II уровень (удовлетворительный) – воспроизведение учебного материала по предмету на уровне памяти (оценивается от 3 до 4 баллов);

III уровень (средний) – воспроизведение и анализ предмета изучения на уровне понимания; описание и анализ действий с объектами изучения (оценивается от 5 до 6 баллов);

IV уровень (достаточный) – объяснение сущности объектов изучения; применение знаний на основе обобщенного алгоритма для решения новых учебных задач (оценивается от 7 до 8 баллов);

V уровень (высокий) – демонстрация возможностей по применению знаний в незнакомых, нестандартных ситуациях для решения качественно новых задач; самостоятельные действия и решения по описанию, объяснению и преобразованию объектов изучения (оцениваются от 9 до 10 баллов).

Итоговая отметка по учебной дисциплине выставляется как среднее арифметическое рейтинговой и зачетной отметок и с учетом динамики индивидуальных учебных достижений студента.

Примерный список вопросов к экзамену

1. «Внутриорганизационная коммуникация» как учебная дисциплина, ее предмет и основные задачи.

2. Понятие и сущность организации.

3. Типология организаций.

4. Традиционное и современное представления о бюрократии и бюрократической организации.

5. Механистический тип организационной структуры, его преимущества и недостатки.

6. Органический тип организационной структуры, его преимущества и недостатки.

7. Современная организация, ее специфика и основные разновидности.

8. Сетевая и виртуальная организации: сравнительный анализ.

9. Понимание организаций через метафоры: роль метафор в организационном познании.

10. «Механизм» и «организм» как основные организационные метафоры.

11. Метафоры «мозг», «культура», «политическая система», «тюрьма для душевнобольных», «поток и трансформация», «инструмент доминирования (власти)» в организационном познании.

12. Разделение труда в организациях: понятие, типы.

13. Централизация, формализация и стандартизация в организациях.

14. Организация как целевая система.

15. Организация как иерархическая система.

16. Сущность тейлоризма как метода организации производства.

17. Образ организации и роль организационной коммуникации в школе

«научного управления».

18. Понятие «хотторнского эффекта» в исследовании организаций.
19. Хотторнские эксперименты и их значение для выявления роли неформальных групповых контактов.
20. Концепция «социального человека» и роль организационной коммуникации в школе «человеческих отношений».
21. Школа «социальных систем» и общая теория систем.
22. Организация как открытая система в школе «социальных систем».
23. Организация как открытая система. Определение границ организации.
24. Неопределенность внешней среды организации и ее оценка.
25. Движение информации в организациях.
26. Повседневная коммуникация высшего управленческого персонала.
27. Коммуникативная структура организационной культуры.
28. Понятие информационной дисфункции и основные причины ее возникновения.
29. Способы преодоления информационной дисфункции.
30. «Активное слушание» как способ преодоления информационной дисфункции.
31. Формальная и неформальная коммуникации в организации, их взаимосвязь.
32. Формальные средства внутриорганизационной коммуникации.
33. Корпоративное печатное СМИ как средство внутриорганизационной коммуникации.
34. Корпоративный сайт как средство внутриорганизационной коммуникации.
35. Корпоративный блог как средство внутриорганизационной коммуникации.
36. Собрания и совещания во внутриорганизационной коммуникации.
37. «Справочник сотрудника» в структуре внутриорганизационной коммуникации.
38. «Годовой отчет» в структуре внутриорганизационной коммуникации.
39. Формальные средства внутриорганизационной коммуникации для менеджеров.
40. Кастомизация знаний и информации в современной организации.
41. Сторителлинг как способ обмена неявными знаниями.
42. «Связные» и «мостики» во внутриорганизационной коммуникации.
43. «Сторожа» и «космополиты» во внутриорганизационной коммуникации.
44. «Лидеры мнений» во внутриорганизационной коммуникации.
45. Виды неформальной коммуникации в организации.
46. Слухи во внутриорганизационной коммуникации.
47. Стратегия борьбы со слухами во внутриорганизационной коммуникации.
48. Влияние коммуникационного поведения на организационную структуру: «плантационная система» размещения сотрудников.
49. Понятие организационного климата и основные подходы к его анализу.

50. Теории X, Y, Z: сравнительный анализ.
51. Оппозиция японского и американского подходов к организации менеджмента.
52. Организация коммуникации в японской компании в соответствии с основным принципом управления «Компания – единая семья».
53. Понятие коммуникационного климата организации и элементы, его характеризующие.
54. Принципы современной коммуникации с сотрудниками.
55. Понятие коммуникационных сетей и их классификация.
56. Специфика личностной коммуникационной сети. Закон «силы слабых связей».
57. Экспериментальное изучение сетей малых групп.
58. Социометрическое изучение сетей малых групп.
59. Понятие социального капитала организации.
60. Иллюстративный пример анализа коммуникационной сети организации.
61. Нововведение в организации и его основные стадии.
62. Факторы, влияющие на характер и направленность инновационного процесса.
63. Инновационный потенциал руководителей и сотрудников как фактор восприимчивости к нововведениям.
64. Основные причины и формы сопротивления изменениям у сотрудников.
65. Проблема информирования о предстоящем нововведении.
66. Каналы и формы обратной связи в современной организации.
67. Стратегии преодоления коммуникационных барьеров в организациях.
68. Иллюстративный пример оптимизации коммуникации в организации.
69. Коммуникативная компетентность современного менеджера: понятие, актуальность, способы формирования.
70. Организационная коммуникация: гендерный аспект.